

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Stres

##### 2.1.1 Definisi Stres

Stres merupakan suatu interaksi antara individu dan lingkungan, yaitu interaksi antara stimulan dan respon. Sehingga stres dapat diartikan sebagai hasil dari setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik pada seseorang. Menurut Seyle dalam buku *Managing Stress* (2018), stres adalah respon tubuh yang tidak spesifik terhadap setiap permintaan yang diberikan padanya untuk beradaptasi, apakah situasi tersebut dianggap baik atau buruk.

Definisi lain menyatakan bahwa stres adalah ketidak mampuan untuk mengatasi ancaman terhadap mental, fisik emosional, dan spiritual yang baik, yang menghasilkan serangkaian respon fisiologis dan adaptasi (Seeaward, 2018). Sedangkan menurut Richard (2010) stres merupakan suatu proses yang menilai suatu peristiwa sebagai sesuatu yang mengancam, ataupun membahayakan dan individu merespon peristiwa itu pada level fisiologis, emosional, kognitif dan perilaku. Peristiwa yang memunculkan stres dapat saja positif (merencanakan pernikahan) atau negatif (kematian keluarga). Sesuatu yang didefinisikan sebagai peristiwa yang menekan atau tidak, bergantung pada respon yang diberikan oleh individu terhadapnya.

##### 2.1.2 Penyebab Stres

Berdasarkan teori stimulus (rangsangan) sumber stres dikenal dengan sebagai istilah “*stressor*” yang memberikan rangsangan dan mendorong

terjadinya stres pada seseorang. *Stressor* dikategorikan menjadi tiga golongan, yaitu :

1) *Life events* (peristiwa-peristiwa kehidupan)

Peristiwa kehidupan bisa menjadi sumber stres seseorang apabila kejadian tersebut membutuhkan penyesuaian perilaku dalam waktu yang sangat singkat. Jika seseorang gagal menyesuaikan diri pada situasi atau memicu terjadinya stres antara lain: kematian pasangan, perceraian, kehilangan anggota keluarga, terpenjara, masalah keuangan, pertengkaran dalam keluarga, pengangguran, anggota keluarga yang mencoba bunuh diri, dan keluarga yang menderita sakit serius.

2) *Chronic strain* (ketegangan kronis)

Suatu kesulitan-kesulitan yang konsisten atau berulang-ulang yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Ketegangan kronis ini dapat mempengaruhi kesehatan fisik maupun psikologis. Hal tersebut dikarenakan ketegangan kronis terus berlanjut dan menjadi ancaman bagi seseorang. Beberapa faktor yang menyebabkan ketegangan kronis, yaitu kurangnya pengendalian atas pekerjaan, tuntutan pekerjaan, tuntutan dari rumah, kurangnya pengendalian dari rumah, maupun tekanan akademik.

3) *Daily hassles* (permasalahan sehari-hari)

Merupakan peristiwa-peristiwa kecil yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari yang membutuhkan penyesuaian dalam sehari saja dan tidak berlanjut terus menerus sehingga dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang singkat. Beberapa contoh permasalahan sehari-hari antara lain: pendatang yang

tidak diharapkan, kemacetan lalu lintas, komunikasi dengan orang lain, tugas keseharian yang penting, tenggat waktu yang tiba-tiba (Lyon B., 2012).

Karakteristik individu juga sering dihubungkan dengan stres, diantaranya adalah :

#### 1) Jenis Kelamin

Pria dan wanita berbeda dari segi fisik dan juga psikis. Perempuan cenderung mengatasi *stressor* secara emosional. Perempuan juga lebih banyak meminta dan menggunakan dukungan sosial untuk mengatasi stres kerja (Greenberg, 2013). Menurut Yanto dan Rejeki (2017) Perempuan memiliki peran yang sangat banyak, yaitu peran dalam pekerjaannya, menjadi seorang ibu, istri, dan ibu rumah tangga. Sehingga menyebabkan tekanan emosional pada perempuan juga akan semakin meningkat.

#### 2) Usia

Beberapa penelitian menyatakan bahwa orang yang lebih tua akan mudah mengalami stres. Namun, tidak sedikit pada usia muda mengalami stres yang cukup tinggi. Hal ini dikarenakan pekerja dengan usia yang lebih tua akan mempunyai pengalaman yang tidak dimiliki oleh pekerja dengan usia yang relatif muda. Pengalaman tersebut sangat bermanfaat dalam menangani stresor yang terjadi di lingkungan kerja (Fitri, 2013).

#### 3) Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan juga dapat menyebabkan stres, beberapa penelitian menyatakan bahwa semakin rendah tingkat pendidikan seseorang semakin tinggi resiko mengalami stres (Besral & Widiyanti, 2015).

#### 4) Lama Kerja

Masa kerja berkaitan dengan peristiwa yang dialami seseorang selama bekerja, sehingga dapat dijadikan pengalaman dalam meningkatkan kualitas pekerjaan. Perawat yang memiliki masa kerja lebih lama akan meningkatkan keterampilan seseorang dalam bekerja, semakin mudah dalam menyesuaikan pekerjaan sehingga semakin bisa menghadapi tekanan dalam bekerja (Jinny et al, 2019).

#### 5) Status Perkawinan

Dalam sebuah penelitian mengenai stres perawat menyatakan individu yang berstatus belum menikah memiliki resiko tinggi mengalami stres kerja. Hal ini disebabkan karena pekerja yang berstatus menikah mendapat dukungan emosional dari pasangannya. Namun, pengaruh status pernikahan terhadap stres kerja akan memberikan dampak baik bila pernikahan tersebut berjalan dengan baik (Nurazizah, 2017).

#### 2.1.3 Patofisiologi Stres

Berdasarkan teori Model stres yang di kenalkan oleh Seyle, yaitu *General Adaptation Syndrom* atau yang disingkat GAS, ada tiga tahapan stres respon yang dilakukan tubuh, yaitu *alarm* (tanda bahaya), *resistance* (perlawanan), dan *exhaustion* (kelelahan).

##### 1) *Alarm* (Tanda Bahaya atau Waspada)

*Alarm* atau tanda bahaya dalah kondisi yang tak diinginkan, dimana kondisi tersebut terjadi ketika terdapat perbedaan antara kenyataan dan situasi yang diinginkan. Sehingga, tubuh menerima rangsangan dan memberikan respon waspada. Secara alami tubuh mengaktifkan reaksi *flight-or-fight* yang

disebabkan adanya kondisi yang berpotensi mengancam kestabilan kondisi tubuh (Lyon B.L, 2012). Gejala yang timbul pada tahap ini antara lain jantung berdebar-debar, sakit kepala, disfagia, kram dan lain-lain (Rice, 2011).

## 2) *Resistant* (Perlawanan)

Merupakan tahap di mana tubuh berusaha untuk bertahan menghadapi tahap *alarm* yang berkepanjangan (stres terus-menerus). Tubuh akan berusaha menjaga sumber-sumber kekuatan dengan membentuk tenaga baru dan memperbaiki kerusakan. Tahap ini merupakan tahap adaptasi di mana sistem endokrin dan sistem simpatis tetap mengeluarkan hormon-hormon stres namun tidak setinggi pada saat reaksi *alarm* (perlawanan atau waspada) (Lyon B.L, 2012).

## 3) *Exhaustion* (Kelelahan)

Merupakan fase di mana tubuh merasakan kelelahan. Tubuh sudah tidak sanggup lagi melakukan perlawanan dan perbaikan terhadap stres. Dengan kata lain, tubuh sudah kehilangan tenaga untuk menghadapi serangan yang mengancam. Apabila *stressor* (sumber stres) tetap berlanjut atau terjadi *stressor* baru maka akan dapat memperburuk keadaan. Pada tahap ini, sistem parasimpatis dari ANS (*autonomic nervous system*) mendominasi, sehingga organ-organ tubuh bisa mengalami penurunan fungsi hingga menyebabkan kematian. Sebagai contoh detak jantung dan kecepatan nafas akan menurun (Lyon B.L, 2012).

Respon fisiologi stres diatur oleh mekanisme aktivasi sistem simpatik. Presepsi stres yang diterima oleh tubuh akan mengaktifkan sistem simpatik dari ANS (*autonomic nervous system*) sehingga medulla adrenal menghasilkan

hormon katekolamin yaitu epinefrin dan norepinefrin yang akan mempengaruhi aktivitas kardiovaskular, respirasi dan pencernaan. Selain itu HPA aksis juga berperan dalam stres. Ketika tubuh mendapatkan rangsangan stres, hipotalamus akan segera merespon dan menyekresikan CRH (*corticotrophin-releasing hormone*) untuk merangsang hipofisis anterior mengeluarkan ACTH (*adrenocorticotropic hormone* atau kortikotropin) yang nantinya akan merangsang korteks adrenal untuk mengeluarkan kortisol. Hormon kortisol ini akan memberikan *negative feedback* untuk menurunkan CRH-ACTH. Kortisol juga berperan sebagai antiinflamasi yang memberikan perlawanan alami selama *fight or flight* (sherwood, 2014).

## 2.2 Stres Kerja

### 2.2.1 Definisi Stres Kerja

Merupakan ketidak cocokan antara individu dan lingkungan. Semakin tinggi ketidak seimbangan antara tuntutan eksternal dan kemampuan individu, semakin tinggi tingkat stres yang dialami (Li Li, 2017).

### 2.2.2 Faktor Penyebab Stres Kerja

Penyebab stres kerja bersumber dari 3 hal, yaitu intrinsik pekerjaan, luar pekerjaan, individu (Yuliadi, 2018). Tinggi rendahnya stres pegawai sangat dipengaruhi oleh dimensi lingkungan kerja yang terdiri atas lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikis. Lingkungan fisik merupakan lingkungan yang berada disekitar pekerjaan itu sendiri, sedangkan lingkungan psikis adalah hal-hal yang menyangkut dengan hubungan sosial dan keorganisasian. Sedangkan dimensi karakteristik individu terdiri dari :

- 1) Keterampilan, yaitu suatu kemampuan atau kapasitas individu untuk melaksanakan tugas dalam pekerjaan tertentu.
- 2) Pengalaman, yaitu memori yang menerima dan menyimpan peristiwa yang terjadi atau dialami individu pada waktu dan tempat tertentu, yang berfungsi sebagai referensi autobiografi.
- 3) Pengetahuan, merupakan kemampuan kognitif berupa kemampuan mengenal, memahami dan menyadari untuk menhayati suatu tugas atau pekerjaan.
- 4) Demografi Individu, diantaranya adalah jenis kelamin, usia, dan asal-usul (Gibson, 2012). Menurut Robbins karakteristik individu terdiri dari kesehatan fisik atau penyakit yang dapat mengganggu produktifitas kerja juga dapat mempengaruhi stres kerja seorang perawat.

#### 2.2.3 Dampak Stres Kerja

Stres dapat berdampak positif dan juga dapat berdampak negatif. Salah satu contoh stres yang berdampak positif yaitu stres yang dapat memotivasi dan memberikan inspirasi untuk melakukan hal yang lebih baik. Sedangkan stres yang berdampak negatif akan memberikan dampak buruk terhadap kinerja dan juga kesehatan.

Menurut Hans Seyle dalam Sumiyati (2010) beban mental dan fisik yang tinggi pada manusia dapat meningkatkan adrenalin dan kortisol secara berlebihan dan akan berakibat buruk pada kondisi jantung, pembuluh darah, otot, ginjal dan juga saraf. Selain itu stres dan menimbulkan kecemasan dengan gejala emosi yang tidak menyenangkan seperti khawatir, tegang, jantung berdebar-debar, keluar keringat dingin, takut, tekanan darah tinggi,

serta mengalami insomnia. Tanda depresi juga dapat ditemukan, ditandai dengan hilangnya gairah semangat dan terkadang disertai perasaan sedih. Beberapa sumber juga menyatakan bahwa stres kerja dapat mengakibatkan :

- 1) Kecelakaan kerja.
- 2) Absensi kerja.
- 3) Lesu dalam menjalankan pekerjaan.
- 4) Penyakit fisik akibat stres seperti jantung koroner, tukak lambung, hipertensi, dan lain-lain.
- 5) Gangguan kejiwaan dari yang ringan seperti gugup, mudah marah, tegang kurang konsentrasi, hingga gangguan mood, gangguan cemas dan gangguan psikiatri lainnya (Lubis, 2006).

### 2.3 Perawat *Psychiatric Intensive Care Unit* (PICU)

Merupakan perawat yang menangani pasien dengan kondisi psikiatri akut. Kondisi psikiatri akut ini meliputi tindakan yang membahayakan diri sendiri dan kegawat daruratan psikiatri lainnya. Kondisi akut yang dimaksud Supriati, 2015 adalah kondisi pasien gangguan jiwa dengan karakteristik :

- 1) Pasien yang mengalami gangguan jiwa berat dan biasanya kronis.
- 2) Pasien yang menunjukkan gangguan yang berat pada aspek kognitif, afektif dan persepsi.
- 3) Pasien yang beresiko menciderai diri sendiri, orang lain dan merusak lingkungan.
- 4) Secara total tergantung kepada orang lain dalam memenuhi kebutuhan aktivitas sehari harinya.
- 5) Membutuhkan 8 jam perawatan setiap hari.



6) Evaluasi *Global Assessment of Functioning* (GAF) <30.

Perilaku kekerasan tersebut menyebabkan perawat berisiko mendapatkan perlakuan kasar bahkan penyerangan oleh pasien sehingga menyebabkan stres. Pada beberapa kasus, pasien dengan perilaku kekerasan sulit untuk diajak komunikasi. Terkadang pasien berteriak mengancam, dan mengejek atau menghina dengan kata-kata kasar kepada petugas serta pasien lainnya. Perilaku ini tidak hanya ditunjukkan kepada orang lain, namun juga pada dirinya sendiri, intensitas perilaku yang dapat merusak perilaku ini jika terakumulasi akan dapat menimbulkan perilaku percobaan bunuh diri (*suicide*) (Krikson, et all, 2008).

## 2.4 Perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD)

### 2.4.1 Definisi

Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki tugas menyelenggarakan asuhan medis dan asuhan keperawatan sementara serta pelayanan pembedahan darurat bagi pasien yang datang dengan gawat darurat medis. IGD memiliki peran sebagai gerbang utama masuknya penderita gawat darurat. Pelayanan pasien gawat darurat adalah pelayanan yang memerlukan pelayanan cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Pelayanan ini bersifat gawat darurat sehingga diwajibkan untuk melayani pasien 24 jam.

Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit rumah sakit perawatan pertama yang dipimpin oleh seorang dokter jaga dengan tenaga dokter ahli dan berpengalaman dalam menangani pelayanan gawat darurat, yang bila dibutuhkan akan merujuk pada dokter spesialis tertentu (Nina, 2015). Menurut Depkes RI (2006), petugas tim kesehatan di Instalasi Gawat Darurat di rumah sakit terdiri dari dokter ahli, dokter umum, atau perawat yang

telah endapat pelatihan penanganan kegawatdaruratan yang dibantu oleh unit-unit lain yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat.

#### 2.4.2 Prosedur dan Pelayanan

Prosedur pelayanan di IGD merupakan hal yang sangat penting dalam melayani pasien secara baik. Selain itu, baik atau tidaknya pelayanan dilihat dari sikap yang ramah, sopan dan penuh tanggung jawab. Pasien yang datang untuk berobat di IGD jumlahnya lebih banyak dan silih berganti. Di IGD ini perawat merupakan anggota tim kesehatan di garis terdepan yang akan menghadapi kesehatan pasien selama 24 jam secara terus-menerus. Kondisi ini dapat menyebabkan kejenuhan kerja dan beban kerja perawat yang tinggi sehingga dapat mengakibatkan penurunan kinerja perawat. Ada beberapa pembagian penanganan dan kriteria pasien gawat darurat di IGD:

##### 1. Prioritas 1 (label merah)

Pasien dengan kondisi yang mengancam nyawa atau fungsi vital, dan butuh penanganan dan pemindahan segera, antara lain: gangguan pernapasan, gangguan jantung dan gangguan kejiwaan serius.

##### 2. Prioritas 2 (label kuning)

Kondisi tidak gawat tapi darurat yang memerlukan evaluasi secara menyeluruh dan ditangani oleh dokter untuk stabilisasi, diagnosis dan terapi definitif. Kondisi ini berpotensi mengancam jiwa jika tidak ditangani dalam waktu yang singkat, antara lain: pasien dengan risiko syok, *fractur multiple*, fraktur femur, luka bakar luas, gangguan kesadaran/trauma kepala.

##### 3. Prioritas 3 (label hijau) *non emergency*

Pasien tidak memerlukan perawatan segera.

#### 4. Prioritas 0 (label hitam)

Pasien datang dalam keadaan sudah meninggal.

Kegawatdaruratan merupakan keadaan yang mengancam jiwa untuk itu diperlukan perawat yang berkompeten sebagai praktisi juga harus meningkatkan kemampuan yang terkait berbagai peran, harus mengerti karakteristik pelayanan keperawatan yang tepat, cermat dan cepat serta mengerti tugas, cara bersikap dan cara berkomunikasi dengan baik dalam kondisi *emergency*. Makin luas lingkup tanggung jawab yang diemban perawat pada pelayanan gawat darurat, makin banyak peran dan beban kerja yang harus dilakukan.

#### 2.5 Tingkat Stres

*Stressor* yang dihadapi setiap orang berbeda-beda, begitu juga respon yang diberikan tentu berbeda. Sehingga diperlukan skala untuk mengetahui sejauh mana tingkat stres seseorang. Penelitian ini menggunakan instrument penelitian OSI-R (*Occupational Stress Inventory-Revised Edition*) yang telah dimodifikasi penggunaannya dan telah diuji validitas dan reabilitas dengan total item minimum  $r = 0,2$  oleh Novianita (2008). Dalam kuesioner tersebut terdapat 27 pertanyaan dengan pilihan skor 1-5 untuk mengukur tingkat stres. Sehingga didapatkan nilai skor terendah 27 dan nilai skor tertinggi 135. Selanjutnya peneliti menetapkan pengukuran tingkat stres rendah (27-62), sedang (63-98) dan tinggi (99-135).